



## **AVVISO DI SELEZIONE**

Corso di Qualificazione (livello 3EQF) autofinanziato  
di:

### **“CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE”**

(50790\_17.11.15\_IER\_TELNV\_Q0950\_01)

*Corso autorizzato con Determinazione n. 53774/5807/FP del 3 Dicembre 2015, dal Direttore del Servizio Formazione dell'Assessorato del Lavoro della Regione Autonoma della Sardegna*



A seguito di indagine sui fabbisogni formativi espressi dalle aziende localizzate nel territorio della Regione Sardegna, l'Unione Ciechi d'Europa ha individuato nel centralinista telefonico una figura professionale in grado di offrire delle buone opportunità occupazionali ai disabili visivi che abbiano dimestichezza con gli strumenti informatici e che conoscano almeno due lingue straniere.

Conseguentemente, l'Unione Ciechi d'Europa ha incaricato I.E.R.F.O.P. onlus, Agenzia Formativa che opera da oltre 20 anni nella progettazione ed erogazione di percorsi formativi per le esigenze dei disabili e del mercato del lavoro, di redigere un progetto formativo autofinanziato successivamente approvato dalla Regione Autonoma della Sardegna.

## **ART. 1** **PIANO DEGLI STUDI**

Il corso, di complessive 950 ore di attività, riservato a 20 (venti) allievi, avrà inizio nel mese di Marzo 2016, sarà organizzato in lezioni teoriche, esercitazioni pratiche e periodo di stage presso aziende.

Le attività sono suddivise in:

- 760 ore di lezioni teoriche e pratiche;
- 190 ore di stage in azienda.

La struttura del corso è articolata in 10 moduli.

	<b>Titolo del modulo</b>	<b>Durata (ore)</b>	<b>Di cui attività teorica</b>	<b>Di cui stage</b>	<b>Di cui attività formative pratiche</b>
<b>1</b>	Cultura generale	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
<b>2</b>	Teoria e tecnica della comunicazione	<b>70</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	Diritti e doveri del centralinista telefonico	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	Sicurezza, orientamento e mobilità	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	Lettoscrittura Braille	<b>160</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>70</b>
<b>6</b>	Telefonia e centralino	<b>140</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
<b>7</b>	Informatica	<b>130</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>55</b>
<b>8</b>	Ausili informatici	<b>80</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
<b>9</b>	Lingua Inglese	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
<b>10</b>	Lingua spagnola	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
	Ore totali	<b>950 ore</b>	<b>380 ore</b>	<b>190 ore</b>	<b>380 ore</b>

## **ART. 2** **DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE**

Il centralinista telefonico non vedente è un operatore qualificato in grado di accogliere ed indirizzare le persone attraverso la ricezione, lo smistamento e la registrazione delle loro telefonate con l'ausilio di un apposito apparato telefonico chiamato centralino.

In conseguenza della costante innovazione, sia tecnica che tecnologica, afferente la mansione specifica, nonché in virtù delle esigenze e richieste del mercato, tale figura è anche in grado di:

- raccogliere, trattare e diffondere dati attraverso il personal computer;
- realizzare attività di customer care utilizzando le strategie di comunicazione adeguate.

Al termine del corso gli allievi avranno acquisito le seguenti capacità tecnico-professionali:

- saper gestire un impianto di telefonia;
- essere in grado di utilizzare le recenti innovazioni informatico-telematiche;

- saper utilizzare convenientemente il PC unitamente agli applicativi di office automation;
- saper utilizzare internet e la posta elettronica;
- essere in grado di ricercare su archivi anche on line;
- saper utilizzare gli ausili per ciechi o ipovedenti;
- sapersi relazionare adeguatamente con il pubblico e con i clienti;
- essere in grado di gestire e trattare le informazioni.

Infine, la conoscenza delle lingue inglese e spagnola agevoleranno l'operatore nell'aspetto relazionale, comunicativo e nell'inserimento nel mondo del lavoro anche a livello comunitario, permettendogli di avere rapporti anche con interlocutori stranieri.

Una figura professionale con tali competenze è in grado di trovare impiego in enti pubblici e aziende private, localizzate nel territorio nazionale e dell'U.E..

### **ART. 3**

#### **DESTINATARI E CRITERI DI AMMISSIONE**

Il corso è rivolto a 20 cittadini europei residenti nel territorio regionale in possesso dei seguenti requisiti:

- cecità assoluta o ipovisione con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti (legge n. 113/1985);
- possesso di diploma di scuola media inferiore;
- aver compiuto il 21° anno di età (tale limite minimo non si applica a coloro che hanno conseguito il diploma di scuola media superiore), ai sensi della legge n. 113/1985;
- stato di disoccupazione/inoccupazione.

I suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di presentazione della domanda di ammissione.

### **ART. 4**

#### **SEDE/I DI SVOLGIMENTO**

Le lezioni teoriche e pratiche si svolgeranno presso l'I.E.R.F.O.P. Onlus, Via Platone n.1/3, Cagliari.

### **ART. 5**

#### **CONVITTO**

Per gli allievi con residenza anagrafica oltre i 100 km dalla sede del corso, verrà attivato gratuitamente il regime convittuale (vitto e pernottamento) senza alcun rimborso delle spese di viaggio da sostenersi per l'eventuale ritorno al comune di residenza.

Il regime convittuale di cui sopra non è compatibile con altro regime analogo concesso dagli Enti territoriali di appartenenza in base alle normative in vigore.

### **ART. 6**

#### **TITOLO RICONOSCIUTO**

In seguito al superamento di un esame finale, la Regione Autonoma della Sardegna rilascerà un attestato di qualifica di livello 3EQF di CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE.

Tale qualifica è necessaria per sostenere l'esame di abilitazione alla professione previsto dall'art. 2 della Legge n.113/1985 che permetterà l'iscrizione nell'apposito elenco tenuto dal servizio competente nel cui ambito territoriale si trova la residenza dell'abilitato così come prescritto dall'art. 6 della medesima Legge 113.

### **ART. 7**

#### **MODALITA' DI PARTECIPAZIONE**

La domanda di ammissione, redatta in carta libera come da fac simile allegato al presente Avviso, dovrà essere inviata (con raccomandata A/R) o consegnata a mano, entro e non oltre le ore 12:00 del 11 Marzo 2016, al seguente indirizzo: **Ierfop Onlus, Via Platone 1/3, 09134 Cagliari.**

Alla domanda dovrà essere allegato:

- certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante il visus che non dovrà comunque essere superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi, con correzione di lenti;
- fotocopia del verbale di accertamento degli stati di invalidità civile, delle condizioni visive riconosciute ai sensi della legge 15/10/1990, n.295;
- certificato d'idoneità di partecipazione al corso per centralinista telefonico non vedente (rilasciato dal medico di base);

- autocertificazione o fotocopia dei titoli di studio posseduti;
- copia fronte/retro di un documento d'identità in corso di validità.

Ai fini della validità della domanda non farà fede il timbro postale ma solo il timbro del protocollo I.E.R.F.O.P..

### **ART. 8** **PROCEDURA DI ACCESSO**

Verifica del possesso dei requisiti richiesti da parte degli uffici I.E.R.F.O.P..

I candidati in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 3, verranno avviati alla procedura di selezione di cui al successivo articolo 9.

### **ART. 9** **PROCEDURA DI SELEZIONE**

Colloquio motivazionale mirante, per ciascun candidato, ad approfondire la conoscenza:

- delle caratteristiche individuali;
- del progetto personale in termini di aspettative professionali future;
- della convinzione in merito all'investimento formativo posto in essere;
- della particolare attitudine a relazionarsi con il pubblico.

La procedura di selezione avrà luogo solo se il numero delle domande di ammissione al corso supererà il numero dei posti disponibili.

### **ART. 10** **DATA E LUOGO DELLE PROVE DI SELEZIONE**

Le eventuali prove di selezione si svolgeranno presso lo I.E.R.F.O.P. onlus, Via Platone n.1/3, Cagliari, in data 15 Marzo 2016 alle ore 10:00.

### **ART. 11** **VALUTAZIONE DEI TITOLI E DELLE PROVE DI SELEZIONE**

- Punteggio titoli:
  - Al diploma di scuola media superiore (di durata quinquennale) è attribuito il seguente punteggio:
    - se conseguito con una votazione da 60 a 70, punti 0,50;
    - se conseguito con una votazione da 71 a 75, punti 1;
    - se conseguito con una votazione da 76 a 80, punti 1,5;
    - se conseguito con una votazione da 81 a 85, punti 2;
    - se conseguito con una votazione da 86 a 90, punti 2,5;
    - se conseguito con una votazione da 91 a 95, punti 3;
    - se conseguito con una votazione da 96 a 99, punti 3,5;
    - se conseguito con una votazione di 100, punti 4.

I diplomi di scuola media superiore (di durata quinquennale) diversamente classificati devono essere riportati a 100.

Le eventuali frazioni di voto sono arrotondate per eccesso al voto superiore solo se pari o superiore a 0,50.

- Ad altri titoli (diplomi, attestati di partecipazione a corsi di formazione professionale, laurea, esperienze lavorative documentabili con libretto di lavoro o attestazione dell'azienda, ecc.) verranno assegnati fino ad un massimo di 1 punto.
- Punteggio massimo colloquio motivazionale, 25 punti.

### **ART. 12** **GRADUATORIA DI MERITO**

Un'apposita commissione esaminatrice di esperti nominati dallo Ierfop redigerà, a proprio insindacabile giudizio, la graduatoria di merito secondo il punteggio decrescente ricavato dalle valutazioni sopra riportate.

Gli idonei oltre il 20° classificato nella graduatoria, potranno essere avviati a identiche attività corsuali presso altre sedi Ierfop in Sardegna o ad una seconda edizione del corso a Cagliari.

### **ART. 13**

### **PRECEDENZE**

A parità di punteggio nella graduatoria di merito, sarà riconosciuta priorità al candidato cieco assoluto.  
In caso di ulteriore parità, sarà riconosciuta priorità al più giovane in età.  
La classe verrà costituita (e ricostituita in caso di dimissioni/rinunce) attingendo a tale graduatoria.

### **ART. 14** **INIZIO CORSO**

La data d'inizio del corso sarà tempestivamente comunicata agli interessati con avviso personale diretto.

### **ART. 15** **INFORMAZIONI**

Per informazioni sul corso, rivolgersi all'ufficio orientamento dello Ierfop Onlus, Via Platone 1/3, Cagliari – tel. 070529981 – e-mail: [orientamento@ierfop.org](mailto:orientamento@ierfop.org).

In alternativa è possibile reperire informazioni e scaricare il presente avviso con il fac simile di domanda allegato, dal sito [www.ierfop.org](http://www.ierfop.org).

Cagliari, 24/02/2016

IL RAPPRESENTANTE LEGALE  
Dott. Raffaele Farigu